



## **LA SÍNDICA RECOMANA A TMB QUE REVISI I ESTUDIÏ EL TIPUS DE VEHICLE DE LA LÍNIA D20 PER TAL QUE S'AJUSTI AL VOLUM DE PASSATGERS**

- Vilà ha estimat la queixa ciutadana perquè no resulten acreditats, de manera suficient, ni l'atenció donada a la usuària ni l'adequat funcionament de la línia D20.
- Recomana a TMB que revisi l'atenció i tractament de les demandes dels usuaris (queixes, reclamacions i/o suggeriments) i que estudiï l'afluència de la línia D20 per tal d'adequar la tipologia de vehicle.

**Barcelona, 30 d'octubre del 2018** – Arran d'una queixa ciutadana, la síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha recomanat a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) que revisi i estudiï el volum de passatgers en funció de les franges horàries de la línia D20 i l'adequació de la tipologia dels vehicles que presten el servei, sobretot en hores de màxima afluència.

### **La queixa**

La promotora de la queixa és una usuària diària de la línia D20 d'autobús. Segons explica, fa dos viatges al dia per anar i tornar de la feina: a les 8.30 h i a les 18.15 h. Manifesta que hi ha problemes de capacitat i que aquests serveis no es cobreixen amb autobusos dobles sinó normals. Va dirigir una queixa a TMB en què explicava que havia seguit les recomanacions de la mateixa empresa operadora i havia pres nota dels dies i les matrícules dels vehicles amb l'objectiu de justificar la demanda que el servei pugui ser cobert per autobusos amb més capacitat.

TMB va respondre que optimitza els recursos de què disposa i per aquest motiu, adapta l'oferta del servei a la seva demanda potencial i continua fent estudis periòdics sobre els hàbits d'ús del transport públic. També se li indica que recullen la seva petició i agraeixen les consideracions, **però la ciutadana no ha còpsat cap millora en la prestació del servei.**

### **La resposta municipal**

Davant la petició d'informació per part de la Sindicatura, TMB explica que el paràmetre tècnic de "càrrega d'una línia" (viatgers · km / places · km) determina la tipologia del vehicle amb què es duu a terme el servei, i també el servei de les alarmes de passatge d'una línia.

La cotxera de Zona Franca de la línia D20, mitjançant els informes mensuals que elabora la Unitat de Coneixement de Mercat, va rebre a finals de febrer totes les comunicacions registrades a l'aplicació corporativa de Gestió d'expedients, Queixes, Reclamacions i Suggeriments (QRS) del mes de gener, com va ser la queixa presentada per aquesta ciutadana. Per tant, en aquell moment no hi va haver temps material per a poder fer l'anàlisi de la petició de la promotora de la queixa atès que tot just s'havia rebut la informació extreta de l'aplicació.

TMB afegeix que la línia D20, en dies feiners, no figura entre les que tenen més ocupació ni més alarmes de passatge. Per aquest motiu, TMB defensa que en aquesta línia s'utilitza una flota mixta: busos estàndard i busos articulats per a caps de setmana i festius. Tot i això - conscients dels problemes de passatge d'aquesta línia i amb les noves compres d'autobusos articulats - s'ha prioritzat que es doti de més vehicles articulats aquesta línia per tal d'oferir més capacitat de transport.

### **La valoració de la Síndica**

La síndica de greuges de Barcelona, Maria Assumpció Vilà, ha deduït, de la informació rebuda per part de TMB, que la queixa presentada no va ser tractada de manera adequada, ja que es reconeix que per motius d'operativa interna no va haver temps de dur a terme l'anàlisi de la petició.

**“La D20 és una línia que pateix fortes oscil·lacions de passatge a causa del recorregut que porta fins a la platja, sobretot en època estival, caps de setmana i festius, però s’ha de tenir en compte que tot l’any ha de donar cobertura al conjunt de la població que es desplaça per motius laborals, mèdics, etc.”**, ha manifestat la síndica, que ha afegit que **“no és la primera demanda vers la freqüència de pas o volum de passatge que rebem sobre aquesta línia”**.

Vilà ha conclòs que l'actuació de TMB no ha estat prou efectiva ni eficient ni a l'hora de donar resposta deguda a la persona interessada, ni als efectes de donar resposta a les demandes formulades des d'aquesta Sindicatura, ni quant a acreditar que el funcionament del servei (volum de passatge i tipus de vehicles que el presten) s'ajusta als paràmetres que TMB considera adequats.

Per a més informació, podeu contactar amb:

Pablo Monfort – **Prensa i Comunicació** – 93 413 29 00 / 678 553 006